

DAFTAR PUSTAKA

- Ampauleng. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Makasar. *Asset*. Vol 3. No 2. Hal 187-201.
- Arikunto, Suharsimi 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dibyantoro, dkk. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Tabungan BTN BATARA (Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang). *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*. Vol. 2, No.3, hal : 247-259.
- Eagle dan Miniard, Paul. 2002. *Perilaku Nasabah (Terjemahan Hasan Satno)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Griffin. 1995. *Customer Loyalty*. Jakarta: Rajawali.
- Habib, Asep. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Subang Unit Subang Kota. *Q-Journal*. Vol 5. No 2.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Computindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Jakarta: Preballindo.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran, jilid I dan II (terjemahan Hendra Teguh)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithmal V.1988. SERVQUAL: "a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Riyanto, Yatim. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: SIC
- Sadi. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Excellent*. Vol.1 No.2. Hal : 1-18.

- Saifuddin, Azwar. 2005. *Reliabilitas dan Validitas: Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta: Liberty
- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. Secon Edition*. New York: John Wiley & Son Inc.
- Sudjana. 2000. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Stastitik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Windarti, Ayu Oka. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol. 2 No. 1.
- Zaithamal, dkk. *Delivering Quality Service: Balancing Perception and Expectation*. New York: The free press